

Avis n° 07-0541
de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes
en date du 14 juin 2007
sur la décision tarifaire n° 2007065 de France Télécom
relative aux grilles non publiques de remise sur les communications
applicables aux entreprises dont le chiffre d'affaires annuel
sur les accès et le trafic vocal après remise
est inférieur à 500 000 euros

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes,

Vu le code des postes et des communications électroniques, et notamment ses articles L. 36-7, L. 38-1 et D. 315 ;

Vu la décision n° 05-0571 de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes en date du 27 septembre 2005 portant sur la définition des marchés pertinents de la téléphonie fixe, la désignation d'opérateurs exerçant une influence significative sur ces marchés et les obligations imposées à ce titre ;

Vu le modèle de coûts d'un opérateur alternatif efficace pour la fourniture de communications publié par l'Autorité en mars 2006 ;

Vu la décision n° 06-1007 de l'Autorité en date du 7 décembre 2006 portant sur les obligations de comptabilisation des coûts et de séparation comptable imposées à France Télécom ;

Vu les éléments d'information transmis par France Télécom les 16 août, 15 septembre, 7 novembre, 29 novembre et 15 décembre 2006, puis les 2 janvier, 15 janvier, 13 février, 12 mars, 13 avril, 20 avril, 14 mai, 16 mai, 21 mai et 14 juin 2007 ;

Vu le courrier de France Télécom reçu le 29 mai 2007 ;

Après en avoir délibéré le 14 juin 2007 ;

Conformément aux prescriptions de l'article D. 315 du code des postes et des communications électroniques et de la décision n° 05-0571 de l'Autorité, le dossier complet des tarifs des prestations soumis à communication préalable, comprenant les informations permettant de les évaluer ainsi que les éléments de l'offre correspondante, est transmis à l'Arcep au moins trois semaines avant la date prévue pour leur mise en œuvre.

En application des dispositions réglementaires précitées, l'Autorité dispose d'un délai de trois semaines pour s'opposer par une décision motivée à la mise en œuvre de ces tarifs à compter de la date de réception du dossier complet.

PREAMBULE

Le présent avis porte sur une décision tarifaire particulière. En effet, cette décision tarifaire ne concerne pas la commercialisation par France Télécom d'une offre précise de téléphonie fixe mais l'adoption de grilles tarifaires non publiques. Ces grilles tarifaires non publiques ont été conçues afin de permettre à France Télécom de disposer d'une certaine marge de liberté sur le haut de marché entreprises, tout en respectant son obligation de soumettre les tarifs qu'elle entend pratiquer au contrôle préalable de l'Autorité.

Le fonctionnement particulier du segment entreprises justifie le recours à ce type d'outil. Premièrement, contrairement aux clients résidentiels et professionnels, les clients entreprises passent bien souvent par une mise en concurrence des opérateurs dans le but de négocier les meilleurs tarifs. Ensuite, la demande des entreprises peut être très hétérogène et l'offre des opérateurs et ses tarifs doit tenir compte de nombreux paramètres. Pour ces raisons, il semble légitime que France Télécom sollicite une marge de manœuvre que ne lui laisse pas le fait de soumettre systématiquement à communication préalable chacun des tarifs qu'elle envisage d'appliquer. La conception de grilles de prix en deçà desquels elle s'engage à ne pas descendre offre à France Télécom la possibilité de participer au jeu concurrentiel existant sur le segment entreprises. La création de ces grilles permet également à France Télécom de respecter son obligation de communication préalable : les grilles en question ont été soumises à l'Autorité et font l'objet du présent avis.

Par définition, ces grilles tarifaires ne sont pas publiques : elles ont été créées afin de laisser à France Télécom une marge de manœuvre dont elle ne dispose pas en s'appuyant uniquement sur des offres prédéfinies et publiées à son catalogue des prix, connues à la fois de ses clients et de ses concurrents. Les analyses de marchés de la téléphonie fixe n'imposant à France Télécom aucune obligation de publier les tarifs de ses offres de détail sur le marché entreprises, l'opérateur est en droit de concevoir des grilles tarifaires confidentielles. En outre, leur publication engendrerait une importante distorsion concurrentielle : le positionnement de France Télécom serait connu de tout le secteur et de ses clients. Par conséquent, l'Autorité soumet au secret des affaires, dans le présent avis, la composition des grilles ainsi que les modalités d'application que France Télécom a définies.

Les grilles ont été analysées au vu de la description de l'application que France Télécom envisage d'en faire. Etant donnés ces éléments, les niveaux de prix présentés par les grilles tarifaires semblent pertinents dès lors qu'ils sont appliqués correctement, c'est-à-dire conformément à ce qui a été prévu par France Télécom et dans l'entier respect de ses obligations. Dans ces conditions, l'Autorité estime qu'il ne convient pas de s'opposer *a priori* à la mise en œuvre de ces grilles par France Télécom.

Néanmoins une décision de l'Autorité de non-opposition *a priori* ne garantit pas que France Télécom puisse systématiquement appliquer les niveaux de prix de ses grilles. Premièrement, France Télécom transmettra un reporting relatif aux principes d'application des grilles qui devront correspondre aux prévisions avancées lors de l'analyse. Ensuite, France Télécom reste bien évidemment soumise au droit commun de la concurrence et la communication préalable des grilles ne la dispense pas d'en vérifier le respect lors de leur application. Enfin, vu la spécificité du segment adressé et la marge de liberté dont bénéficiera France Télécom pour le choix de ses tarifs, France Télécom devra également respecter ses obligations sectorielles *ex post*, sur chaque contrat passé sur le fondement des grilles tarifaires.

I. OBJET DE LA DECISION TARIFAIRE

France Télécom prévoit d'adopter sur le marché entreprises des grilles tarifaires non publiques pour les communications téléphoniques. Ces grilles définissant les tarifs de prestations de détail soumises au contrôle de l'Autorité, elles sont concernées par l'obligation de communication préalable (I.1). France Télécom a conçu ces grilles afin de répondre à une demande de négociation des tarifs des entreprises (I.2). France Télécom a donné une description précise de l'application qu'elle envisage de faire de ces grilles tarifaires (I.3).

I.1. Contexte réglementaire

La décision n° 05-0571 de l'Autorité impose à France Télécom une obligation de communication préalable de ses tarifs, notamment pour les offres de communications qu'elle propose sur le marché professionnel. France Télécom est donc tenue, lors de la création ou de la modification d'une offre de communications destinée à ce marché, de communiquer à l'Autorité les tarifs qu'elle envisage d'appliquer ainsi que les éléments d'information permettant de les évaluer et les éléments de l'offre correspondante. France Télécom n'est exempté de cette obligation que pour les contrats de téléphonie portant sur un chiffre d'affaires annuel supérieur à un certain seuil, fixé à 500 000 € après remise, ou lorsque la spécificité technique de la demande le justifie.

Cette obligation permet à l'Autorité de vérifier *ex ante* le respect des obligations imposées à France Télécom sur les marchés de la téléphonie fixe afin de proscrire certaines pratiques : l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs, l'interdiction de pratiquer des couplages abusifs et l'obligation de fournir ses prestations dans des conditions non discriminatoires.

En pratique, jusqu'à ce jour, France Télécom a systématiquement soumis au contrôle de l'Autorité des offres qu'elle prévoyait d'inscrire à son catalogue public, et qu'elle y inscrivait effectivement lorsqu'elle recevait un avis positif de l'Autorité. Néanmoins, en dehors des prestations relevant du service universel et sujettes à un cadre législatif spécifique, l'Autorité n'a pas imposé à France Télécom d'obligation de transparence sur ses offres téléphoniques de détail.

I.2. Fonctionnement du marché entreprises

Le fonctionnement du marché entreprises se distingue nettement, en particulier sur le haut de marché, de celui des marchés résidentiel et professionnel. Premièrement, si le comportement d'acheteur des petits professionnels est proche de celui des particuliers, il n'en va pas de même pour une entreprise dont la demande en communications électroniques représente un volume conséquent. A partir d'une certaine envergure, les entreprises peuvent être amenées à mettre en concurrence les opérateurs et *in fine* à négocier les prestations de l'opérateur et leurs tarifs. Les plus grandes entreprises disposent en général d'un service dédié aux achats de communications électroniques et les entreprises de taille moindre font de plus en plus appel à des cabinets de conseil spécialisés dans l'analyse des besoins télécoms. Par ailleurs, contrairement aux demandes des acheteurs résidentiels ou petits professionnels qui présentent

une grande homogénéité, la demande d'une entreprise d'une certaine taille est spécifique et la nature des prestations à fournir dépend de nombreux paramètres.

France Télécom indique prendre en compte depuis plusieurs années la demande légitime de dégressivité des prix en fonction des volumes sur les communications téléphoniques des entreprises avec ses gammes d'offres tarifaires « Avantage » et « Atout RPV »¹. Ces remises sont consenties en contrepartie notamment d'un engagement de durée d'un an. Mais du fait du fonctionnement particulier du haut de marché entreprises, avec de nombreuses offres sur mesure et vu la montée en puissance de la fonction « achats télécoms » au sein des entreprises, France Télécom estime ne plus être en mesure de répondre aux attentes de ce marché en s'appuyant sur son seul catalogue public. Elle estime également problématique le fait de baser ses réponses à des appels d'offres sur des tarifs publics et prédéfinis, compte-tenu du fonctionnement spécifique du marché entreprises. Ce marché est ainsi de moins en moins propice à l'établissement d'un catalogue de prix public et exhaustif.

France Télécom souhaite en conséquence avoir la possibilité de proposer des prix plus avantageux que ceux figurant à son catalogue des prix public. [...] A cette fin, France Télécom a été amenée à définir des grilles tarifaires qu'elle ne prévoit pas de publier et sur lesquelles elle pourra s'appuyer dans le cadre de certaines négociations. Le présent avis ne concerne ainsi pas une offre catalogue de France Télécom mais une grille de tarifs confidentielle pour la fourniture de communications.

I.3. Les grilles tarifaires de France Télécom

I.3.1 Description de la structure des grilles

[...]

Ces grilles de tarifs ont été conçues par France Télécom pour adresser les clients du haut de segment entreprises [...].

Les prix définis par les grilles dépendent notamment du chiffre d'affaires prévisionnel généré par le contrat, de la durée d'engagement du contrat et de la taille des sites concernés. En fonction de ces différents critères, des prix planchers sont déterminés pour chaque type de communication (locale, interurbaine, vers mobiles).

[...]

I.3.2 Règles d'application des grilles

Afin de permettre à l'Autorité d'établir son avis, France Télécom a donné une description détaillée des différentes règles selon lesquelles elle envisageait d'appliquer ses grilles : choix du niveau de prix : entre tarifs catalogues et prix « grille » (I.3.3.a), [...] (I.3.3.b), définition des grands sites (I.3.3.c), formes des prix proposés (I.3.3.d), estimation du critère « chiffre d'affaires » (I.3.3.e), application du critère « durée du contrat » (I.3.3.f) et conception d'un tarif national postalisé (I.3.3.g).

¹ Désormais renommés « Business Talk ».

a. Entre les tarifs des grilles et les tarifs publics

Les grilles tarifaires de France Télécom définissent des prix planchers, c'est-à-dire les prix les plus bas qu'elle s'autorise à proposer en fonction de divers critères. France Télécom a donc précisé dans quels cas elle déciderait de l'application des prix les plus avantageux.

[...]

b. [...]

[...]

c. Les grands sites

Pour les grands sites, France Télécom prévoit la possibilité d'appliquer des tarifs plus intéressants. [...]

d. Conception des tarifs et niveau de prix

Les tarifs présentés dans les grilles de France Télécom sont des prix ramenés à la minute. Mais la tarification de l'opérateur est en général plus complexe. Les tarifs de base de France Télécom se composent d'un crédit-temps ou d'un prix d'établissement d'appel, puis d'un prix par minute. En outre, lorsqu'elle accorde des remises sur les tarifs de base, France Télécom facture un de ses tarifs de base (« tarif entreprises », « tarif équilibre », etc.), duquel elle déduit un certain niveau de remise. Ainsi, si France Télécom veut proposer un tarif de ses grilles à un client, elle ne va pas lui facturer directement le prix indiqué par la grille mais déterminera le taux de remise sur un tarif de base qui engendre un prix par minute équivalent à celui mentionné dans la grille. Le passage des tarifs remisés au prix « minutisé » dépendant beaucoup des statistiques d'usage du client (durée moyenne des appels, part des appels de durée inférieure au crédit-temps, etc.), France Télécom a précisé au cours de l'instruction de sa décision tarifaire comment elle prévoit de calculer les taux de remises correspondant aux prix de ses grilles, selon les différentes configurations.

[...]

e. Chiffre d'affaires du contrat

Le chiffre d'affaires du client constitue un des critères desquels dépendent les niveaux de prix affichés dans les grilles de France Télécom. Concernant son estimation, France Télécom indique qu'elle prend en compte le chiffre d'affaires prévisionnel du client, correspondant aux communications locales, nationales et vers les mobiles. [...]

f. Durée du contrat

[...]

g. Conception d'un tarif national

[...]

II. ANALYSE DE L'AUTORITE

L'application de grilles de tarifs non publics soulève la question du respect de l'obligation de communication préalable (II.1). Se pose ensuite la question de la non-publicité des tarifs définis par France Télécom (II.2). Enfin l'Autorité s'est attachée à vérifier la répliquabilité des tarifs envisagés par France Télécom qui est soumise pour ces prestations à une interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction (II.3).

II.1. Respect de l'obligation de communication préalable

France Télécom soumet au contrôle de l'Autorité des grilles de tarifs sur lesquelles elle envisage, dans le cas d'un avis favorable de l'Autorité, de s'appuyer pour proposer différents niveaux de tarifs lors de ses négociations avec des clients entreprises. Ainsi France Télécom ne soumet pas au contrôle de l'Autorité chacun des tarifs qu'elle entend pratiquer mais seulement les niveaux de tarifs, fonctions de plusieurs paramètres, en deçà desquels elle s'engage à ne pas descendre.

Comme expliqué *supra*, le fonctionnement du marché entreprises ne permet la seule application, par les opérateurs, d'un catalogue d'offres public. En effet, l'achat des prestations de téléphonie par les moyennes et grandes entreprises s'oriente quasi systématiquement vers un processus de mise en concurrence incluant une phase de négociation et les prestations fournies par les opérateurs sont bien souvent des offres sur mesure. Cet environnement justifie que France Télécom ait besoin d'une plus grande liberté pour fixer ses tarifs lors de négociations que celle dont elle dispose en ne s'appuyant que sur un nombre fini d'offres aux tarifs fermes. Le recours à des grilles de tarifs non publics permet à France Télécom de bénéficier de la marge de manœuvre nécessaire aux négociations.

Si le fonctionnement du marché entreprises est difficilement compatible avec des tarifs définis fermement, il ne dispense pas France Télécom du respect de son obligation de communication préalable. Afin de respecter cette obligation, France Télécom a soumis ses grilles tarifaires ainsi que la description détaillée de leur mise en œuvre au contrôle de l'Autorité. L'Autorité estime qu'il peut être considéré que l'obligation de communication préalable est respectée dans la mesure où l'analyse de ces grilles de tarifs permet la vérification du respect des différentes obligations imposées à France Télécom (cf. I.1). En effet, les tarifs concernés étant inférieurs aux tarifs de base de l'opérateur, leur application n'est pas contraire à l'interdiction de pratiquer des tarifs excessifs. Ensuite, France Télécom étant soumise à une interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction, l'Autorité a vérifié que ces tarifs n'engendraient pas *a priori* d'effet de ciseau tarifaire (cf. II.3). [...] Enfin, la décision tarifaire de France Télécom comprenant une description précise du mode d'application prévu pour les grilles, l'Autorité dispose des éléments nécessaires à la vérification du respect de l'obligation de non-discrimination.

Ainsi, attendu que le fonctionnement du marché justifie que France Télécom n'applique pas uniquement des offres tarifaires prédéfinies, et puisque les éléments transmis sur ces grilles tarifaires et leur mode de mise en œuvre permettent la vérification des obligations imposées à France Télécom, il peut être considéré que l'utilisation de telles grilles ne contrevient pas à l'obligation de communication préalable.

Toutefois, l'Autorité entend rappeler qu'une non-opposition *a priori* à la mise en œuvre de ses grilles tarifaires ne dispense bien-sûr pas France Télécom du respect de ses obligations réglementaires et concurrentielles, sur chacun des contrats concernés par les grilles. En effet, si les niveaux de prix présentés dans ces grilles peuvent *a priori* être appliqués par France Télécom, cette application doit se faire au cas par cas et dans le respect notamment de l'interdiction de pratiquer des tarifs d'éviction. L'Autorité s'attachera le cas échéant à vérifier que l'utilisation des grilles par France Télécom est conforme aux modalités d'application présentées à l'Autorité et à la réglementation sectorielle.

II.2. Non-publicité des tarifs

Les grilles de tarifs transmises par France Télécom sont des grilles internes, qui ne sont donc pas destinées à être publiées dans le catalogue des prix de l'opérateur. Jusqu'à ce jour, France Télécom inscrivait à son catalogue public chacune des offres qu'elle soumettait au contrôle tarifaire. Si ce projet semble légitime au vu du fonctionnement des marchés (II.2.1), il soulève la question du respect de l'obligation de non-discrimination (II.2.2).

II.2.1 Nécessité pour France Télécom de disposer de tarifs non publics

Les grilles tarifaires en question sont un outil de France Télécom, qui en aura usage dans le cadre de négociations ou bien d'appels d'offres, publics ou privés. Il est bien évident que si les niveaux de ces tarifs étaient rendus publics, France Télécom ne se trouverait plus en mesure de négocier, sa position étant d'office connue par ses interlocuteurs.

En outre, la publicité de ces tarifs serait également néfaste au positionnement concurrentiel de l'opérateur. En effet, ses concurrents ayant connaissance des niveaux de prix praticables par France Télécom, ils pourraient l'exclure de chaque marché présentant un intérêt pour eux en proposant un prix légèrement inférieur au « plancher » de France Télécom. Contrairement au marché résidentiel qui est caractérisé par une grande transparence et une homogénéité des offres, et donc sur lequel France Télécom n'est pas véritablement pénalisée par la publication de ses offres dans son catalogue des prix – pratique d'ailleurs reprise par ses concurrents –, le fait de publier chacun des tarifs qu'il peut pratiquer sur le marché entreprises reviendrait à l'exclure *de facto* de ce marché, à tout le moins dans les zones où la concurrence est la plus forte.

II.2.2 Non-publicité des grilles et obligation de non-discrimination

La confidentialité des grilles tarifaires de France Télécom pose cependant la question d'éventuelles discriminations que pourraient pratiquer l'opérateur en ne proposant ses tarifs non publics qu'à certains clients. Une obligation de fournir ses prestations dans des conditions non discriminatoires a été imposée à France Télécom afin d'éviter que l'opérateur ne « stérilise » le marché en proposant d'une part des tarifs de nature à évincer la concurrence aux seuls clients susceptibles de se tourner vers les services des opérateurs alternatifs et d'autre part des prix nettement plus élevés aux clients moins sollicités par la concurrence. En s'appuyant sur des grilles de tarifs confidentielles, France Télécom pourrait acquérir la possibilité de ne proposer ses tarifs les plus avantageux qu'à certains clients.

Toutefois, l'Autorité s'est assurée que les tarifs proposés seraient tous répliquables par un opérateur alternatif efficace (cf. II.3), et qu'ils ne permettraient donc pas à France Télécom d'évincer la concurrence. Cette concurrence s'étant développée sur l'ensemble du marché des communications, sans exception géographique, grâce notamment à la sélection du transporteur, les éventuelles différences de traitement que pourrait appliquer France Télécom ne proviendrait que d'une part du niveau d'aptitude des clients à négocier et à faire jouer efficacement la concurrence et d'autre part des variations de coûts encourus par les concurrents de France Télécom compte-tenu des solutions permises par leur type de déploiement, mais en aucun cas de l'absence de concurrence. Tout d'abord il semble naturel, sur le marché entreprises, que l'aptitude à faire jouer la concurrence puisse avoir des effets sur les niveaux de prix de France Télécom obtenus par les clients, d'autant que les grilles tarifaires concernent de gros acheteurs. Ensuite, les différences de prix pratiqués par France Télécom qui seraient issues de variations de coûts des opérateurs alternatifs, provenant par exemple de la possibilité ou non pour un opérateur alternatif de raccorder directement un site, seraient limitées – pour un volume de trafic donné, les tarifs proposés en sélection du transporteur ne sont ainsi pas déraisonnablement supérieurs aux tarifs proposés en raccordement direct – et proviendraient de caractéristiques physiques des clients engendrant de réelles différences de coûts. Le fait de proposer des niveaux de prix en fonction de ces caractéristiques de l'acheteur ne semble donc pas constituer une pratique discriminatoire.

Par ailleurs, l'Autorité note que les clients les moins sollicités par la concurrence continueront d'avoir la possibilité de bénéficier des nombreuses offres tarifaires publiées au catalogue de France Télécom, dont le niveau n'est pas démesurément éloigné des niveaux de prix les plus bas des grilles tarifaires. L'application de ces grilles tarifaires telle qu'elle a été décrite par France Télécom ne contrevient pas *a priori* à l'obligation de non-discrimination en ce qu'elle n'engendre pas de risque de politique tarifaire à deux vitesses de sa part. Elle devrait permettre en revanche à France Télécom de participer au jeu normal de la concurrence tel qu'il s'est établi sur le marché entreprises, en disposant d'une marge de manœuvre raisonnable dans le cadre de ses négociations et appels d'offres. En outre, le mode d'application de ces grilles a été complètement explicité par France Télécom pour que l'Autorité soit en mesure, le cas échéant, de vérifier que leur usage ne sera pas détourné.

Il semble ainsi légitime que l'opérateur maintienne les tarifs de ses grilles confidentielles. France Télécom n'étant soumise, au titre des analyses de marchés, à aucune obligation de publier ses offres tarifaires (hors service universel) et la confidentialité de ses grilles tarifaires n'engendrant pas *a priori* de discrimination patente, l'Autorité considère que cette confidentialité n'est pas problématique. En conséquence, dans le présent avis, les niveaux de prix des grilles et leur mode d'application précis sont couverts par le secret des affaires.

II.3. Réplicabilité des tarifs des grilles tarifaires

II.3.1 Test d'effet de ciseau tarifaire

L'Autorité s'est assurée *a priori* de la répliquabilité des tarifs envisagés par France Télécom par un opérateur alternatif efficace. Elle a effectué pour cela des tests d'effet de ciseau tarifaire. Ces tests ont été réalisés sur les niveaux de prix les plus bas des grilles de tarifs [...], la répliquabilité de ces niveaux de prix entraînant celle des prix plus élevés. Ils reposent sur l'utilisation du modèle de coût de fourniture de communications publié par l'Autorité en mars 2006, avec la prise en compte de différents ajustements liés notamment à la nature très

spécifique du marché adressé. Ces ajustements concernent d'une part l'estimation des coûts commerciaux et communs (II.3.2) et d'autre part l'estimation des coûts de collecte pour les sites permettant un raccordement direct par un opérateur alternatif efficace (II.3.3).

Ces ajustements n'ont à ce jour été appliqués que dans le cadre de l'analyse des tarifs visés par le présent avis et ont été rendus pertinents par la nature du marché adressé. En effet, si le modèle de coûts susmentionné peut être appliqué strictement pour des offres résidentielles ou professionnelles, son utilisation nécessite une approche spécifique sur le haut de marché entreprises, ainsi qu'en témoigne la distinction qui avait déjà été introduite dans le modèle de coûts de l'Autorité pour les grands comptes.

II.3.2 Ajustement des niveaux de coûts commerciaux et communs

a. Ajustement des coûts commerciaux lié aux volumes

Les coûts commerciaux présentés dans le modèle de coûts susvisé sont des coûts par minute. Ils ont été calculés à partir d'une estimation de l'ensemble des coûts commerciaux supportés par un opérateur alternatif efficace et du volume global acheminé par cet opérateur. Dans le modèle publié, les coûts commerciaux ont ainsi été répartis uniformément sur toutes les minutes de communications, quel que soit le segment de marché (résidentiel, professionnel, entreprises). Or, cette modélisation a pour effet de surestimer les coûts commerciaux liés aux clients présentant les plus gros volumes de trafic. En effet, un opérateur qui propose ses services à une entreprise consommant un volume annuel de 1 000 000 de minutes engagera plus de coûts pour promouvoir ses prestations qu'auprès d'un client résidentiel consommant 1 000 minutes par an, mais ses coûts commerciaux ne seront pas mille fois supérieurs. Cette concavité n'a été prise en compte dans le modèle publié par l'Autorité que pour la catégorie « grands comptes », c'est-à-dire les entreprises dépensant plus de 500 000 € par an pour l'achat de services de téléphonie, avec sur ce segment une réduction de 60 % des coûts commerciaux par minute.

A l'occasion de l'analyse de ces grilles, l'Autorité a affiné sa modélisation en prenant en compte de manière plus précise cette décroissance des coûts commerciaux par minute en fonction du volume. [...]

Mais l'estimation initiale des coûts commerciaux par minute ayant été fondée sur des coûts commerciaux globaux, et le niveau de ceux-ci n'ayant pas été modifié, la réduction de ces coûts pour les plus gros volumes a été contrebalancée par une légère augmentation des coûts commerciaux par minute correspondant aux plus petits volumes. [...] Au final, ces ajustements ne modifient donc pas le niveau moyen de l'estimation des coûts commerciaux, mais rend plus pertinente leur répartition au sein des différents segments de marché.

b. Ajustement des coûts commerciaux lié à la durée des contrats

Les coûts commerciaux par minute ont ensuite été revus selon un second axe, celui de la durée des contrats. Lorsqu'un opérateur se voit attribuer un marché pluriannuel pour la fourniture de ses prestations à une entreprise, il est clair qu'il n'engage certains coûts commerciaux, par exemple ses coûts de vente, que lors de la passation du contrat. Ainsi, plus un marché porte sur une longue période, plus les coûts commerciaux rapportés au volume sont faibles. Ce raisonnement a été pris en considération pour réévaluer plus finement les coûts commerciaux par minute selon la durée des contrats.

[...]

Parallèlement à cette baisse des coûts sur les contrats pluriannuels, un raisonnement analogue à celui présenté pour les volumes (cf. II.3.2.b) a conduit à réévaluer à la hausse les coûts commerciaux pour les contrats les plus courts. [...]

c. Recouvrement des coûts

Dans l'esprit de la décision de comptabilisation des coûts et de séparation comptable susvisée, les tests d'effet de ciseau tarifaire effectués par l'Autorité ont pris en compte le caractère particulier du segment de marché concerné et le comportement des opérateurs qui modulent le recouvrement de certains de leurs coûts joints selon la clientèle. C'est ainsi que les coûts communs et une petite partie des coûts commerciaux, tels certains coûts de système d'information, n'ont pas été pris en compte lors de la réalisation de ces tests. Cette approche a semblé pertinente au vu de la situation concurrentielle du segment de marché, ce segment étant l'objet d'une pression concurrentielle forte.

[...]

Parallèlement à ces tests excluant certains coûts joints, un test en coûts complets a été effectué sur un segment de marché plus large. Ce test a permis de vérifier que les prix pratiqués par France Télécom sur le sous-segment des moyennes et grandes entreprises étaient globalement répliquables par un opérateur alternatif efficace. [...]

II.3.3 Ajustement des coûts de collecte

a. Les coûts de collecte dans le modèle de coûts publié en 2006

Le modèle publié par l'Autorité en mars 2006 présente une estimation des coûts encourus par un opérateur alternatif efficace pour la fourniture de communications. Ce modèle est fondé, dans le cas général, sur des prestations fournies via la sélection du transporteur. Dans cette configuration, les coûts de collecte supportés par l'opérateur correspondent à l'achat de départ d'appel à France Télécom. Les tarifs d'interconnexion inscrits à l'offre de référence de France Télécom conduisent à des coûts de collecte d'environ 0,70 c€/min sur les segments professionnels et entreprises². Dans les tests d'effet de ciseau qu'elle a effectués sur les grilles de France Télécom, ce sont ces coûts de collecte qui ont été pris en compte par l'Autorité pour les petits sites.

Mais la mise en place d'une solution fondée sur la sélection du transporteur peut être très inefficace dans le cas de grands sites d'entreprises. A partir d'un certain volume de trafic, lorsqu'ils en ont la possibilité, les opérateurs alternatifs préfèrent en effet le raccordement direct. L'Autorité a donc introduit dans son modèle une estimation des coûts distincte dans le cas d'un raccordement direct : les coûts « grand site ». L'opérateur modélisé raccorde ainsi les grands sites d'entreprises au moyen d'une liaison partielle terminale (LPT). L'estimation de ces coûts de raccordement, ramenés à la minute, est inférieure à 0,3 c€/min³. Mais ce type de raccordement et, par conséquent, cette estimation des coûts de raccordement ne sont

² Ces tarifs sont les mêmes sur le segment résidentiel, mais l'estimation du coût par minute s'appuie également sur des statistiques d'usage, lesquelles diffèrent d'un segment à l'autre.

³ Ces coûts s'élevaient à 0,41 c€/min lors de la publication du modèle par l'Autorité en 2006. Depuis, les tarifs des LPT ont évolué à la baisse.

pertinents qu'à partir d'un certain volume de trafic. Jusqu'ici, le seuil d'application de cette modélisation a été fixé par l'Autorité à 1 000 000 de minutes de communications sortantes par an. Ce seuil a été converti en chiffre d'affaires par France Télécom et correspond selon ses calculs à 5 000 € de dépenses par mois en trafic local, interurbain et vers les mobiles, au tarif de base de France Télécom sans remise.

En outre, dans le cas d'un raccordement direct au moyen d'une LPT, il est fréquent que l'opérateur fournisse, en sus des communications, des prestations d'accès. Ces prestations s'appuyant sur le raccordement en LPT, il convient dans cette configuration de soustraire des coûts liés à l'achat de la LPT les revenus engendrés par la fourniture de l'accès. Ce calcul mène à considérer à ce stade des coûts de collecte nuls dans le test d'effet de ciseau tarifaire sur les prestations de communications. Il n'est cependant pertinent que dans les cas où d'une part un opérateur alternatif est en mesure de raccorder le client en LPT, et d'autre part le marché permet effectivement à l'opérateur de fournir au client à la fois l'accès et les communications. Ces conditions sont explicitées plus avant au II.3.4.

b. Le raccordement direct des sites dépassant le seuil « grand site »

[...] Dans les grilles de France Télécom, les « grands sites » correspondent d'une part aux sites dépassant le seuil de 5 000 € par mois en trafic local, national et vers les mobiles au tarif de base de France Télécom, et d'autre part aux sites dont la localisation répond à certains critères⁴ et étant raccordés avec au moins un accès primaire.

[...] Comme indiqué en II.3.3.a, l'Autorité considère que les coûts de collecte d'un opérateur alternatif efficace raccordant un site dépassant le seuil de 5 000 € par mois sont nuls dès lors que l'opérateur est en mesure de fournir également l'accès au client. Dans les tests d'effet de ciseau tarifaires qu'elle a effectués, l'Autorité a donc pris en compte des coûts de collecte nuls pour le trafic issu des sites dépassant le seuil énoncé *supra*. Toutefois, elle rappelle que cette hypothèse n'est pertinente que dans le cas où un opérateur alternatif est effectivement en mesure de fournir l'accès en même temps que les communications (cf. critères en II.3.4).

France Télécom prévoyant également d'appliquer dans des cas précis ses tarifs « grands sites » aux sites disposant d'au moins un T2 et pouvant être dégroupés ou raccordés en fibre par au moins un opérateur entreprises, l'Autorité a analysé quel niveau de coûts de collecte il était pertinent de considérer pour ces sites en particulier. Cette analyse fait l'objet de la partie suivante.

c. Le raccordement direct des sites disposant d'au moins un accès primaire et pouvant être dégroupés ou raccordés en fibre

Les grilles de tarifs prévoient la possibilité pour France Télécom de proposer les niveaux de prix qu'elle a définis pour les « grands sites » sur tous les sites situés dans une certaine « zone dense » et raccordés avec au moins un accès primaire⁵. Un site est situé dans ce que France Télécom appelle « zone dense » dès lors qu'un opérateur alternatif desservant les entreprises est présent au répartiteur de ce site en dégroupage ou en fibre. France Télécom considère en effet que dès lors qu'un opérateur est déjà présent, il peut proposer un raccordement direct en

⁴ Il s'agit des sites pour lesquels « la présence en dégroupage d'au moins un opérateur desservant les entreprises est constatée sur le répartiteur dont dépend le site client ou la présence de cet opérateur en fibre optique dans la zone est avérée ».

⁵ Cette condition est moins contraignante que le seuil « grand site » d'un million de minutes de trafic sortant ou 5 000 € par mois de trafic local, national et vers les mobiles au tarif de base de France Télécom.

deçà du seuil « grand site ». Du point de vue des tests de répliquabilité économique des grilles non publiques de France Télécom, cette hypothèse n'a d'impact que sur les coûts de collecte pris en compte pour l'acheminement des communications, pour les sites raccordés avec au moins un accès primaire, et ne dépassant pas le seuil « grand site ».

Afin de déterminer les coûts de collecte qu'il convenait de prendre en compte pour l'acheminement du trafic issu des sites en question, l'Autorité a donc considéré les différents types de raccordement effectivement proposés par les opérateurs alternatifs, les coûts sous-jacents et les volumes à partir desquels ces raccordements étaient proposés. L'une de ces solutions de raccordement est l'émulation de T2 en SDSL sur paire de cuivre dégroupée. Cette solution permettant la fourniture de voix sans compression, elle garantit une grande qualité de service. Par conséquent, l'Autorité estime que cette solution permet de concurrencer efficacement le raccordement commuté de France Télécom⁶. C'est donc sur cette solution technique que l'Autorité a fondé sa modélisation des coûts de raccordement en zone dégroupée.

La modélisation des coûts de raccordement d'un site en SDSL sur paire de cuivre dégroupée comprend les coûts liés au dégroupage, les coûts d'installation d'équipements chez le client, ainsi que des coûts de réseaux. Les coûts du dégroupage ont été estimés par l'Autorité à partir de son modèle de coûts de l'accès haut-débit. Le coût de raccordement ainsi estimé par l'Autorité conduit à considérer qu'il est effectivement rentable pour un opérateur alternatif desservant les entreprises et présent au niveau du répartiteur de raccorder un site disposant d'au moins un accès T2 par cette technologie. Ainsi, il est cohérent de prendre en compte ces coûts pour les sites visés par la présente analyse. En outre, dans les cas où l'opérateur est en mesure de fournir l'accès en même temps que les communications, l'Autorité considère que les revenus liés à l'accès permettent de couvrir les coûts de ce raccordement. Dans ce cas, l'Autorité estime à ce stade que les coûts de collecte à prendre en compte pour un test d'effet de ciseau tarifaire sur les prestations de communications sont nuls.

Toutefois, cette modélisation du raccordement (et donc ces coûts de collectes nuls) n'est pertinente que dans certaines configurations. Premièrement, elle est fondée sur l'hypothèse de la présence en dégroupage ou en fibre d'au moins un opérateur alternatif desservant les entreprises. Elle repose ensuite sur la possibilité pour cet opérateur de proposer au client un raccordement en émulation de T2 SDSL sur paire de cuivre dégroupée. Cette condition exclut par exemple les cas où les clients exigent une solution de voix en RTC. Elle n'est également pas remplie lorsque pour une raison technique, l'opérateur dégroupé n'est pas en mesure de bâtir ce raccordement dans des délais cohérents avec la demande du client. Ce peut être le cas notamment lorsqu'un nombre insuffisant de paires de cuivres sont disponibles. En outre, cette estimation des coûts de raccordement intégrant des revenus liés à l'accès, la modélisation retenue n'est applicable que si l'accès et les communications peuvent être fournis par un même opérateur alternatif via un même raccordement.

L'Autorité estime enfin que le fait de considérer des coûts de collecte nuls pour un site disposant d'au moins un T2 peut également être pertinent dans le cas où un opérateur alternatif desservant les entreprises est présent avec sa fibre, qu'il est de plus en mesure de raccorder ce site avec cette fibre, et si enfin ce raccordement engendre des coûts cohérents avec l'envergure du contrat. Ici encore, ceci n'est valable qu'à la condition que l'accès et les

⁶ En outre, les coûts que cette solution engendre sont supérieurs à ceux de solutions de type « box », en voix sur IP. Ainsi, le fait de fonder les tests de répliquabilité sur cette solution permet dans le même temps de garantir la répliquabilité par les solutions de VoIP.

communications puissent être fournis par un même opérateur alternatif via un même raccordement.

II.3.4 Bilan des tests d'effet de ciseau tarifaire

a. Résultat des tests avec prise en compte des ajustements

Les tests d'effet de ciseau tarifaire réalisés par l'Autorité s'appuient sur le modèle de coûts publié en mars 2006. Ce modèle a été mis à jour suite aux évolutions de plusieurs tarifs de gros. En outre, différents ajustements ont été apportés, du fait notamment de la nature de la clientèle ciblée. Les coûts commerciaux ont été réajustés car les coûts présentés dans le modèle étant des coûts moyennés sur l'ensemble des segments de marchés, ils n'étaient pas représentatifs des charges encourues pour des clients produisant un volume de trafic important ni pour des contrats pluriannuels. Par ailleurs, certains coûts commerciaux ainsi que les coûts communs n'ont pas été pris en compte, conformément à l'esprit de la décision de comptabilisation des coûts et de séparation comptable susvisée. Enfin, les coûts de collecte ont été considérés nuls d'une part pour les sites correspondant aux « grands sites » du modèle publié par l'Autorité⁷, quelle que soit leur situation, et d'autre part pour les sites raccordés par au moins un accès primaire⁸ et au niveau desquels au moins un opérateur tiers « entreprises » est présent, en dégroupage ou en fibre. La modélisation du raccordement des grands sites en LPT correspond à celle qui avait été publiée dans le modèle de l'Autorité en mars 2006. En revanche, le raccordement des sites disposant d'au moins un accès primaire a fait l'objet d'une nouvelle modélisation, fondée sur l'émulation de T2 en dégroupage.

Les tests réalisés avec la prise en compte de ces différents ajustements indiquent que les tarifs envisagés par France Télécom n'engendrent pas *a priori* d'effet de ciseau tarifaire. Les niveaux de prix qu'elles présentent étant, dans les conditions rappelées précédemment, répliquables par un opérateur alternatif efficace, l'Autorité n'entend pas s'opposer à la mise en œuvre de ces grilles par France Télécom sous réserve du respect rigoureux par cette dernière des modalités d'application prévues ainsi que des critères cités *infra*.

b. Critères pour l'application des tarifs grands sites

Pour ce qui concerne l'application des tarifs « grands sites » aux sites ne dépassant pas le seuil « grand site »⁹, les résultats des tests d'effet de ciseau sur les communications sont conditionnés à la prise en compte de coûts de collecte nuls. Cette hypothèse étant adaptée dans certaines configurations, l'Autorité estime qu'il convient de l'adopter et qu'il ne serait pas justifié de s'opposer à la mise en œuvre des tarifs envisagés par France Télécom. Mais ceci incite à une application très précautionneuse de ces tarifs par France Télécom : une mise en œuvre de ces niveaux de prix qui ne respecterait pas les hypothèses précédemment décrites, sur le fondement desquelles les tests présentés dans le présent avis ont été construits pourrait engendrer une éviction. L'Autorité mentionne ici certains critères, qu'un site ne dépassant pas le seuil de 5 000 € par mois au tarif de base de France Télécom doit nécessairement vérifier pour que l'application des tarifs « grands sites » de la grille centralisée ne risque pas *a priori* d'engendrer d'effet de ciseau tarifaire :

⁷ C'est-à-dire les sites dépassant le seuil fixé à 1 000 000 de minutes sortantes, soit 5 000 € par mois de dépenses en communications locales, nationale et vers les mobiles au tarif de base de France Télécom.

⁸ Quels que soient les volumes et chiffres d'affaires dégagés, dans la simple mesure où la mise en place d'un T2 n'est pas aberrante au vu des besoins du site en question.

⁹ C'est-à-dire les sites disposant d'au moins un accès primaire et pouvant être dégroupés ou raccordés en fibre.

- Chaque site concerné doit être raccordé avec au moins un accès T2 ;
- Au moins un opérateur alternatif desservant les entreprises est présent en dégroupage au répartiteur du client ou est en mesure de le raccorder en fibre ;
- Cet opérateur est en mesure, techniquement, de raccorder le client avec une émulation de T2 sur SDSL dans le cas où il est présent en dégroupage, ou avec une solution équivalente en fibre, et ce dans des délais compatibles avec les attentes du client ;
- La demande du client n'exclut pas les solutions de type voix sur DSL ;
- Le marché est conçu de telle sorte qu'un opérateur alternatif peut se voir attribuer à la fois les prestations d'accès et de communications et les fournir sur un même raccordement.

L'Autorité signale également que, du fait des hypothèses adoptées pour le raccordement des grands sites dépassant le seuil de 5 000 € par mois au tarif de base de France Télécom, l'application de ces tarifs ne peut se faire sans risque d'éviction que dans les cas où un opérateur alternatif peut raccorder le client en LPT et fournir l'accès sur cette LPT. Les critères suivants doivent donc être respectés pour une mise en œuvre des tarifs « grands sites » :

- Chaque site concerné doit dépasser le seuil « grand site » défini *supra* ;
- Un opérateur alternatif efficace desservant les entreprises est en mesure, techniquement, de raccorder les sites avec une LPT, dans des délais compatibles avec les attentes du client ;
- Le marché est conçu de telle sorte qu'un opérateur alternatif peut se voir attribuer à la fois les prestations d'accès et de communications et les fournir sur un même raccordement.

c. Reporting

Les tests de répliquabilité ont pris en compte différents ajustements dans la modélisation des coûts d'un opérateur alternatif. Ces ajustements ont semblé pertinents au vu de la nature du segment ciblé mais également de l'application que France Télécom avait prévu de faire de ses grilles. L'analyse n'aurait ainsi pas été comparable s'il s'était agi de proposer les tarifs les plus bas des grilles à tous les clients du segment concerné. France Télécom transmettra tous les six mois à l'Autorité un reporting sur l'utilisation des grilles.

[...]

France Télécom reste bien évidemment responsable de la manière dont seront appliqués ces niveaux de prix. Si l'Autorité détient un pouvoir d'opposition *ex ante*, celui-ci ne dispense pas France Télécom du respect de ses obligations réglementaires *ex post*. Les grilles définissant simplement des niveaux de prix, France Télécom devra s'assurer lors de leur mise en œuvre, pour chaque contrat concerné, du respect de ses obligations réglementaires et du droit commun de la concurrence. L'Autorité dispose bien évidemment de la possibilité de vérifier la manière dont France Télécom mettra ses grilles en œuvre et pourra ainsi contrôler le respect de ses obligations sectorielles.

III. CONCLUSION

Compte tenu des éléments d'analyses présentés *supra*, l'Autorité ne s'oppose pas à la mise en œuvre des tarifs proposés par France Télécom et émet un avis favorable sur la décision tarifaire n° 2007065 sous réserve du respect par France Télécom des éléments présentés au II.3.4.

Le présent avis sera transmis pour information à France Télécom et publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait à Paris, le 14 juin 2007,

Le Président,

Paul Champsaur

[...] Passages relevant des secrets protégés par la loi.